

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 23-0329

Klageren: XX
5800 Nyborg

Indklagede: DSB
CVR-nummer: 25 05 00 53

Klagen vedrører: Rejsetidsgarantibillet

Parternes krav: Klageren ønsker, at DSB udsteder en yderligere Rejsetidsgarantibillet til hende, da den rejse hun foretog på den oprindelige Rejsetidsgarantibillet var forsinket og berettigede hende til en ny Rejsetidsgaranti

Indklagede afviser klagerens krav

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. februar 2024 truffet følgende

AFGØRELSE:

DSB er berettiget til at afvise klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

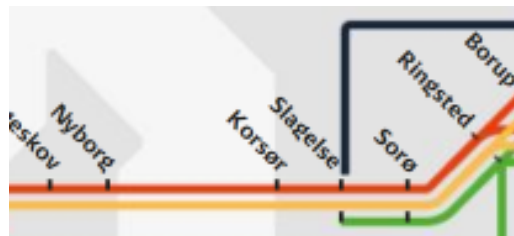
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

I marts måned 2023 foretog klageren en togrejse med DSB fra Nyborg til Virum, hvorunder der opstod forsinkelser, der udløste en ret til Rejsetidsgaranti, som klageren ønsket udbetalt som en Rejsetidsgarantibillet. Billetten havde en 6 måneders gyldighed til den 12. september 2023.

Den 18. august 2023 skulle klageren foretage endnu en rejse fra Nyborg til Virum, og inden rejsen udfyldte hun Rejsetidsgarantibilletten med datoen den 18. august 2023, som det kræves:



Imidlertid opstod der driftsforstyrrelser og forsinkelser hos DSB på grund af en nedfalden køreledning den 18. august 2023 på skinnerne mellem Sorø og Slagelse, hvilket indebærer, at klageren først kom fra Nyborg med omkring 3 timers forsinkelse kl. 17. Da toget ankom til Slagelse st., kørte det ikke videre. DSB havde indsat togbusser mellem Slagelse og Ringsted.



Ifølge klageren var perronen på Slagelse st. proppet med passagerer, og DSB oplyste blot, at man *forsøgte* at skaffe togbusser, men DSB oplyste ikke noget om, *hvornår* passagererne kunne forvente at komme videre. Klageren måtte derfor finde en anden løsning og fik et lift til Virum, som hun betalte 200 kr. for, og hun ankom til Virum med mange timers forsinkelse.

Klageren anmodede efterfølgende DSB om at udstede en Rejsegarantibillet for de opståede forsinkelser den 18. august 2023 samt om at de udstedte yderligere en Rejsegarantibillet i stedet for den, hun havde spildt på forgæves at have forsøgt at komme fra Nyborg til Virum den 18. august 2023. Klageren gjorde gældende, at hun havde haft to mislykkede rejser, der tilsammen berettigede til to erstatningsbilletter. Videre anførte hun, at hvis hun havde haft købt en almindelig togbillet til rejsen den 18. august 2023, ville hun have fået en erstatningsbillet for denne mislykkede rejse, og hun ville dermed have været i besiddelse af to erstatningsbilletter (Rejsegarantibilletter) for de to mislykkede rejser.

DSB refunderede klagerens udgift til pladsbillet, men afviste at udstede mere end én Rejsetidsgarantibillet med den begrundelse, at DSB erstatter hver billet med en ny billet, uagtet om billetten, kunden indsender, er gratis, billig eller dyr. Prisen gør ingen forskel og det gør heller ingen forskel, om kunden har benyttet sin billet delvist eller helt. DSB erstatter altid hele rejsen, og kunden kan derfor ikke sende én billet og få den erstattet med to billetter, for så ville kunden blive kompenseret dobbelt for én rejse.

Klageren indbragte herefter sagen for DSB Kundeambassadør, hvor hun tilføjede, at den ene erstatningsbillet, som DSB ville udstede annullerede den erstatningsbillet, hun allerede havde, men som nu var spildt, da hun - som krævet - havde udfyldt den på forhånd. Hun havde haft to katastrofale rejser og havde krav på to erstatningsbilletter. Ved udstedelsen af kun en erstatningsbillet, ville hun blive afstraffet for tilfældigvis at have benyttet erstatningsbilletten fra rejsen i marts 2023 på den mislykkede rejse den 18. august 2023, fremfor en almindelig togbillet.

Kundeambassadøren fastholdt DSB's afgørelse og udtalte følgende:

”

Begrundelse for afgørelse

Når der opstår forsinkelser, er du i henhold til EU-forordningen for passagerer rettigheder berettiget til at få kompensation efter 60 minutter. DSB tilbyder dog dette allerede efter 30 minutter.

Det betyder, at du kan vælge at gennemføre rejsen og få kompensation i forhold til den faktiske forsinkelse, eller du kan afbryde rejsen og få billetten tilbagebetalt.

I dit tilfælde rejste du på en Rejsetidsgaranti billet, da du desværre også blev forsinket på en tidligere rejse.

DSB beklager begge forsinkelser.

Du har valgt at modtage en Rejsetidsgaranti billet for forsinkelse den 18. august og ikke kontant kompensation. Derfor har DSB sendt dig en ny Rejsetidsgaranti billet fra Nyborg til Virum, selvom du valgte at stå af i Slagelse.

Såfremt du ønsker at blive kompenseret med en ny billet, så erstatter DSB den med en ny billet, uagtet billettens pris. Vi erstatter altid hele rejsen. Du kan imidlertid ikke få én billet erstattet med to billetter, for så ville du blive kompenseret dobbelt for én rejse.

Og da du har brugt den første Rejsetidsgaranti billet til rejsen den 18. august, kan du ikke få den erstattet selvstændigt, for det ville betyde, at du reelt havde rejst gratis på denne tur.

”

Klageren og Kundeambassadøren havde herefter en længere korrespondance, der gengives nedenfor:

Fra klageren til Kundeambassadøren:

”På DSB's hjemmeside står der:

"Når der opstår forsinkelser, er du i henhold til EU-forordningen for passagerer ret-tigheder berettiget til at få kompensation efter 60 minutter. DSB tilbyder dog dette al-lerede efter 30 minutter. Det betyder, at du kan vælge at gennemføre rejsen og få kompensation i forhold til den faktiske forsinkelse, eller du kan afbryde rejsen og få billetten tilbagebetalt." samt

"Du kan vælge, om du vil have en billet til en ny rejse på samme strækning eller have penge ind på din NemKonto."

MIN KOMMENTAR:

Jeg har to gange rejst fra Nyborg til Virum, hvor jeg er blevet voldsomt forsinket, hvorfor jeg har krav på to gratis rejser (erstatningsbilletter) fra Nyborg til Virum.

KUNDEAMBASSADØRENS BEGRUNDELSE:

"I dit tilfælde rejste du på en Rejsetidsgaranti billet, da du desværre også blev forsin- ket på en tidligere rejse. DSB beklager begge forsinkelser. Du har valgt at modtage en Rejsetidsgaranti billet for forsinkelse den 18. august og ikke kontant kompensation. Derfor har DSB sendt dig en ny Rejsetidsgaranti billet fra Nyborg til Virum, selvom du valgte at stå af i Slagelse."

MIN KOMMENTAR:

Det er det rene vrøvl, at jeg *valgte* at stå af i Slagelse. Efter over tre timers venten på Nyborg Station kom der endelig et tog - som desværre viste sig ikke at køre længere end til Slagelse.

Og DSB kunne ikke skaffe tilstrækkeligt med togbusser. På perronen stod folk som sild i en tønde og kunne hverken komme frem eller tilbage, og det blev oplyst, at man *forsøgte* at skaffe togbusser.

Så jeg havde *ikke* noget valg. På stationen kunne man *intet* sige om, hvornår de flere hundrede passagerer kunne komme videre. *DSB formåede således ikke at transpor- tere mig videre.* Jeg måtte derfor finde en anden løsning og nåede frem til Virum med mange timers forsinkelse.

Og da både DSB og Kundeambassadøren jo *anerkender, at jeg har været forsinket to gange med deraf følgende ret til to erstatningsrejser*, er begrundelsen både ulogisk og direkte selvmodsigende.

KUNDEAMBASSADØRENS BEGRUNDELSE:

Såfremt du ønsker at blive kompenseret med en ny billet, så erstatter DSB den med en ny billet, uagtet billettens pris. Vi erstatter altid hele rejsen. Du kan imidlertid ikke få én billet erstattet med to billetter, for så ville du blive kompenseret dobbelt for én rejse.

MIN KOMMENTAR:

Jfr. DSB's hjemmeside (se ovenfor) har jeg krav på en gratis erstatningsrejse, *hver gang* jeg er forsinket mere end 30 min. Det har jeg været TO gange. Men står nu til- bage med kun én erstatningsrejse for to forsinkelser. Jeg bliver således på ingen måde "dobbeltkompenseret" for én rejse ved, at I giver mig yderligere en erstatnings- billet - jeg får det, jeg har ret til og krav: TO GRATIS REJSER PÅ BAGGRUND AF TO FORSINKELSER. Med jeres afgørelse bliver jeg frataget en erstatningsbillet/gratis rejse, fordi jeg tilfældigvis benyttede en erstatningsbillet på en rejse, hvor jeg atter blev forsinket.

Så påstanden om, at DSB *altid* erstatter rejsen holder jo netop ikke her. Tværtimod. I berøver mig en gratis rejse.

KUNDEAMBASSADØRENS BEGRUNDELSE:

Og da du har brugt den første Rejsetidsgaranti billet til rejsen den 18. august, kan du ikke få den erstattet selvstændigt, for det ville betyde, at du reelt havde rejst gratis på denne tur.

MIN KOMMENTAR:

Jamen, det er jo netop hensigten med erstatningsbilletter - at jeg kan rejse gratis, når jeg har været over 30 minutter forsinket. Men i dette tilfælde kunne DSB altså kun transportere mig til Slagelse og således var der ikke meget fornøjelse af den "gratis rejse", for jeg måtte benytte andre metoder for at komme frem. Altså har jeg "spildt" en erstatningsbillet på at komme til Slagelse - *fordi DSB ikke evnede at transportere mig hele vejen til Virum.*

Så at jeg "har rejst gratis til Slagelse" har jeg ikke haft meget fornøjelse af. Tværtimod. For Slagelse var jo ikke målet. Og havde jeg vidst, hvilket kaos, jeg var blevet udsat for, var jeg jo slet ikke taget afsted!

Jeg imødeser på den baggrund at modtage en erstatningsbillet for den erstatningsbillet, der er spildt på en rædselsfuld tur fra Nyborg til Slagelse. I modsat fald vil jeg gå videre med sagen."

Og videre:

"Jo mere, jeg nærlæser DSB's regler, jo mere tåbelig synes afgørelsen at være.

For havde jeg ikke tilfældigvis benyttet min rejsetidsgarantibillet på lige netop denne tur, ville jeg jo i dag have haft TO rejsetidsgarantibilletter. Og DSB har da også anerkendt, at jeg har været udsat for forsinkelser, der berettiger mig til TO rejsegarantibilletter.

At man så for at undgå at erstatte den spildte rejsetidsgarantibillet bruger som begrundelse, at jeg jo "valgte at stå af i Slagelse" og har brugt min billet på "en gratis tur til Slagelse", er jo en direkte hån imod en fast kunde, der har brugt ca. 5 timer på at komme fra Nyborg til Slagelse, uden at DSB kunne transportere mig videre derfra og til målet (og målet fremgår af de pladsbilletter, man har refunderet).

På Slagelse Station fik jeg at vide, at man "prøvede" at skaffe togbusser - men der var ingen togbusser på det tidspunkt, og man sagde, at det nok ville blive midnat, før problemerne var løst.

Jeg har således i min optik ikke "fået en gratis rejse fra Nyborg til Slagelse" på min rejsetidsgaranti. Men skal vi gøre det op på den måde, har er jeg jo således blevet frarøvet en gratis rejse fra Slagelse til Virum. Og så kan I jo passende sende mig en rejsetidsgarantibillet, der gælder fra Slagelse til Virum - hvis I vil være bekendt at være så smålige"

Kundeambassadøren svarede:

"Tak for din seneste mail, hvoraf jeg kan forstå, at jeg ikke har fået begrundet afgørelsen tilstrækkeligt tydeligt – det beklager jeg. Der er desværre fortsat ikke grundlag for, at DSB kan træffe en ny afgørelse, hvilket jeg skal forsøge at uddybe.

Kompensation ved forsinkelser

Når du bliver forsinket i mere end 60 minutter, har du ret til **enten** at afbryde rejsen og få billetten tilbagebetalt **eller** at gennemføre rejsen og blive kompenseret med Rejsetidsgaranti for forsinkelsen. Hos DSB bliver du tilbudt kompensation allerede efter 30 minutters forsinkelse, og du har også mulighed for at vælge at få en gratis billet i stedet for kontant kompensation, hvilket er mere fordelagtigt, når forsinkelsen er på under 2 timer.

Kompensation for forsinkelsen 18. august

Beklageligvis var der forsinkelser, da du skulle rejse fra Nyborg til Virum. Du har oplyst, at du på grund af disse forsinkelser kun rejste med til Slagelse og ikke afventede at fortsætte rejsen med en togbus. Det vil sige, at du afbrød rejsen i Slagelse og dermed er berettiget til at få billetten tilbagebetalt, hvilket er sket ved, at du er blevet tilbudt en Rejsetidsgaranti billet. Hvis du havde fortsat rejsen til Virum, ville du i stedet for være blevet tilbudt kompensation for forsinkelsen med Rejsetidsgaranti.

Du er blevet kompenseret for forsinkelsen i overensstemmelse med de gældende regler på begge de rejser, hvor du har været forsinket. Kompensationen er sket ved, at du for hver af de to forsinkelser er blevet kompenseret med en ny billet. Den ene billet har du brugt til rejsen den 18. august."

Hertil skrev klageren:

"Ved at sende mig en billet som kompensation, har DSB anerkendt, at jeg havde ret til en ny billet. Ligesom DSB anerkendte, at jeg havde ret til kompensation for en tidligere rejse.

Det er således ligegyldigt, hvad der i øvrigt skete den dato. Fakta er, at jeg ikke nåede frem med DSB og ikke KUNNE nå frem.

Men oplys da venligst, hvornår der var togbusser fra Slagelse den pågældende aften, og hvornår de flere hundrede strandede passagerer var kommet videre fra Slagelse. På stedet kunne vi nemlig ikke få andet at vide, end at DSB PRØVEDE at skaffe togbusser.

Så hvad skulle jeg gøre? Indlogere mig på hotel og juble over, at jeg havde spildt en billet til Virum på en tur til Slagelse??? Eller tage videre ved egen hjælp?

Jeg imødeser svar på, hvornår der var togbusser videre - og en forklaring på, hvorfor det overhovedet er relevant, når DSB TO GANGE har anerkendt, at jeg havde ret til en erstatningsbillet, fordi jeg TO GANGE ikke nåede frem efter planen. Begrundelsen giver jo OVERHOVEDET ikke mening, da jeg ikke KUNNE komme videre.

Kundeambassadøren svarede:

"

Jeg er ked af at høre, at du ikke synes, at Kundeambassadørens svar var fyldestgørende. Jeg må konstatere, at der ikke er kommet nye oplysninger frem, som gør, at

Kundeambassadøren finder anledning til at rejse sagen yderligere over for DSB. Togbussernes afgang og ankomst er ikke relevant for din sag, da du afbrød rejsen i Slagelse. DSB beklager, at vi i denne situation ikke kan nå til enighed.”

Klageren skrev derpå:

”Men jeg imødeser svar på, hvornår I mener, jeg - som påstået - kunne have taget videre med togbus, og hvorfor I overhovedet finder det relevant.”

Kundeambassadøren svarede klageren, at de ikke havde yderligere at tilføje.

Klageren indbragte derefter sagen for ankenævnet.

Sekretariatets undersøgelser:

Fra diverse medier den 18. august 2023:

Mediet X:

”



”

Fra www.Berlingske.dk:

”Nyt togkaos på Sjælland – togbusser indsat:

DSBs hårdt prøvede kunder må endnu en gang væbne sig med tålmodighed, efter en køreledning er faldet ned og spærrer skinnerne mellem Slagelse og Sorø. Togbusser kører i øjeblikket i pendulfart mellem Ringsted og Slagelse. Uklart, hvornår togdriften genoptages.

Rejsende på tværs af Sjælland er fredag henvist til at tage togbusser, som ifølge DSB kører i pendulfart mellem Ringsted og Slagelse, efter at en køreledning har revet sig løs på strækningen Sorø-Slagelse. Togtrafikken bliver tidligst delvist genoptaget kl. 18. (Arkivfoto: Mads Claus Rasmussen/Ritzau Scanpix)

Store problemer har ramt pendlere og weekendrejsende tværs over Sjælland fra middagstid fredag og frem. En køreledning har revet sig løs og spærrer skinnerne mellem Slagelse og Sorø.

DSB skriver på sin hjemmeside, at togbusser lige nu kører i pendulfart mellem Ringsted og Slagelse, men at der måske er lys forude først på aftenen.

»Vi forventer tidligst at kunne genoptage trafikken i det ene spor fra omkring kl. 18.00,« skriver DSB.

Mangel på togbusser øger problemet

Første tog fra Ringsted mod Slagelse ventes at blive et IC-tog kl. 17.39, mens første tog fra Slagelse mod Ringsted ventes at blive et IC-tog kl. 18.01.

Ifølge **TV 2** er udfordringerne for de rejsende blevet større af, at DSB ikke har kunnet få nok togbusser fra Vikingbus, som er leverandør til DSB. Det oplyser DSBs informationschef Tony Bispeskov til TV 2.

Mens DSB i skrivende stund regner med, at togdriften delvist kan genoptages ved 18-tiden, har Banedanmark ifølge TV 2 droppet prognoserne, og oplyser nu til tv-stationen, at de håber, at kunne løse problemerne inden udgangen af driftsdøgnet, det vil sige inden kl. 04 lørdag morgen.”

Fra www.TV2.dk:

”Massivt togkaos på Sjælland – kan fortsætte i timevis

18. aug 2023 kl. 14.52 Opd. 18. aug 2023 kl. 19.35

Man skal væbne sig med tålmodighed, hvis man rejser via Sjælland, lyder det fra DSB fredag. Forsinkelserne vil dog ikke fortsætte henover weekenden.

Siden middagstid har togtrafikken mellem Slagelse og Sorø stået stille, da en køreledning har revet sig løs og spærre skinnerne.

Det forvolder store problemer for rejsende tværs over og fra Sjælland, og er man berørt af problemerne, skal man formentlig ruste sig med en hel del tålmodighed fortsat.

Banedanmark oplyser til TV 2 fredag aften, at man har åbnet for kørsel i det ene af de spor, der tidligere på dagen var spærret. Et andet spor er dog fortsat spærret og der vil være forsinkelser resten af fredagen.

Banedanmark forventer dog ikke for nuværende, at det vil påvirke trafikken henover weekenden.

Udfordringerne fredag har været forværret af, at DSB ikke har kunnet modtage det fornødne antal togbusser fra leverandøren Vikingbus.

Det fortæller Tony Bispeskov, der er informationschef i DSB.

Indsættelsen af togbusser er "helt afgørende", siger Tony Bispeskov, for at afhjælpe problemet.

Aflysninger og forsinkelser har allerede skabt mylder på perronerne på Københavns Hovedbanegård. Foto: Skaber flaskehalse

Tidligere fredag lød prognosen fra Banedanmark, at et spor ville kunne åbnes klokken 16, mens begge spor kunne åbnes klokken 18. Den prognose har de dog skrinlagt, og den kø, der har ophobet sig, vil give problemer i flere timer endnu.

- Det kan godt give trafikale udfordringer resten af døgnet, siger Tony Bispeskov.

Han fortæller, at personalet på stationerne Ringsted, Sorø og Slagelse forsøger at hjælpe kunderne, og at man bør være opmærksom på DSB's rejsegaranti. Er man mere end en halv time forsinket, vil det være muligt at få en ny billet eller en del af beløbet refunderet.

Hvor mange rejsende er berørt?

- Hvor mange, der bliver påvirket, kan vi først sige noget om efterfølgende. Det er umiddelbart vores indtryk, at det kan tage noget tid endnu, siger Tony Bispeskov."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist lægger ankenævnet til grund på baggrund af omtalen i medierne den pågældende dag, den 18. august 2023, at der var massive og omfattende driftsforstyrrelser grundet en nedfalden køreledning, der gjorde, at klagerens tog fra Nyborg var meget forsinket i afgang og ikke kørte videre end til Slagelse st., hvor der var indsat togbusser til Ringsted – dog i begrænset antal.

Det er derfor forståeligt, at klageren, der allerede i afgang fra Nyborg var 3 timer forsinket, valgte at finde en anden transportløsning fra Slagelse st. end togbus/tog for at komme til Virum. Ankenævnet er derfor enig i klagerens kritik af Kundeambassadørens kommentar om, at klageren "valgte at stå af i Slagelse", idet klageren ikke havde anden mulighed end at stå af toget i Slagelse, når toget ikke kørte videre.

Kundeambassadøren har med formuleringen dog formentlig ment, at klageren undlod at gennemføre rejsen (til Virum), hvilket er den terminologi, der anvendes i EU-togpassagerrettighedsforordningen, hvorefter passageren, der undlader at gennemføre rejsen ved mere end 60 minutters forsinkelse, refunderes billetten, jf. artikel 18.

Klageren oplevede på sin togrejse mellem Nyborg - Virum i marts 2023 en forsinkelse, der berettigede hende til DSB Rejsetidsgaranti, hvilket hun valgte at få udbetalt som en erstatningsbillet i form af en "Rejsegarantibillet". Klageren benyttede billetten den 18. august 2023, hvorfor hendes togrejse den 18. august 2023 isoleret set var gratis, idet den blev "betalt" med en Rejsetidsbillet. Det har i denne vurdering ikke betydning at klageren valgte at betale 200 kr. for at blive kørt i bil til Virum fra Slagelse.

Klageren er efterfølgende blevet kompenseret for forsinkelserne på rejsen den 18. august 2023 ved udstedelsen af en Rejsetidsgarantibillet, og klageren er således blevet kompenseret for forsinkelserne på sine to rejser i marts og august 2023 i form af i alt to Rejsetidsgarantibilletter.

Som følge af det anførte, hvorefter klageren har oplevet to forsinkede rejser og er blevet kompenseret med i alt to Rejsegarantibilletter, finder ankenævnet, at DSB har været berettiget til at afvise at udstede endnu en (tredje) Rejsetidsgarantibillet til klageren.

Ankenævnet bemærker, at hvis klageren havde købt en almindelig togbillet til rejsen den 18. august 2023, ville hun have haft betalt for rejsen, i modsætning til den faktiske situation, hvor hun ikke som sådan betalte for rejsen. Klageren kan derfor ikke sidestille de to situationer.

RETSGRUNDLAG:

Fra EU Togpassagerrettighedsforordning:

KAPITEL IV

FORSINKELSER, IKKEOPNÅET TILSLUTNINGSFORBINDELSER OG AFLYSNINGER

Artikel 17

Ansvar for forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomheders ansvar med hensyn til forsinkelser, ikkeopnået tilslutningsforbindelser og aflysninger omfattet af bestemmelserne i bilag I, afsnit IV, kapitel II.

Artikel 18

Refusion og omlægning af rejsen

1. Når det med rimelighed forventes, enten ved afgang eller i tilfælde af en ikkeopnået tilslutningsforbindelse eller en aflysning, at ankomsten til det endelige bestemmelsessted i henhold til befordringskontrakten vil blive mindst 60 minutter forsinket, giver den jernbanevirksomhed, der driver den forsinkede eller aflyste forbindelse, omgående passageren valget mellem en af følgende muligheder og træffer de fornødne ordninger:

- a) refusion af billetens fulde pris på de betingelser, som gjaldt ved købet, for den eller de dele af rejsen, der ikke er gennemført, og for den eller de dele, som allerede er foretaget, hvis rejsen ikke længere tjener noget formål i forhold til passagerens oprindelige rejseplan, samt i givet fald en returrejse til afgangsstedet ved første lejlighed
- b) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted ved først givne lejlighed
- c) videreførelse eller omlægning af rejsen på tilsvarende befordringsvilkår til det endelige bestemmelsessted på et senere tidspunkt efter passagerens ønske.

2. Når omlægningen af rejsen på tilsvarende vilkår med henblik på stk. 1, litra b) og c), udføres af den samme jernbanevirksomhed, eller en anden jernbanevirksomhed får til opgave at foretage omlægningen af rejsen, må dette ikke medføre yderligere omkostninger for passageren. Dette krav gælder også, når omlægningen af rejsen omfatter befordring på en højere befordringsklasse og med alternative transportmidler. Jernbanevirksomheder træffer rimelige foranstaltninger for at undgå yderligere tilslutningsforbindelser og sikre, at forsinkelsen i den samlede rejsetid bliver så kort som mulig. Passagerer må ikke nedklassificeres til befordringsfaciliteter af en lavere kategori, medmindre sådanne faciliteter er eneste disponible mulighed for omlægning af en rejse.

3. Uden at det berører kravene i stk. 2 kan jernbanevirksomheden på passagerens anmodning indvillige i, at passageren indgår kontrakter med andre leverandører af transporttjenester, som

giver passageren mulighed for at nå det endelige bestemmelsessted på tilsvarende vilkår, hvorefter jernbanevirksomheden refunderer passageren de af vedkommende afholdte udgifter.

Hvis de tilgængelige muligheder for omlægning ikke meddeles passageren inden for 100 minutter efter den forsinkede eller aflyste tjenestes eller den ikkeopnåede tilslutningsforbindelses planlagte afgangstidspunkt, har passageren ret til at indgå en sådan kontrakt med andre udbydere af offentlige transporttjenester med jernbane, turistbus eller bus. Jernbanevirksomheden refunderer passageren de af vedkommende afholdte nødvendige, passende og rimelige omkostninger.

Dette stykke berører ikke nationale love og administrative bestemmelser, der giver passagerer gunstigere omlægningsvilkår.

4. Transporttjenesteydere sørger ved omlægning af rejser for, at der med den alternative tjeneste, der tilbydes, tilvejebringes en sammenlignelig assistance og tilgængelighed for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Transporttjenesteydere kan ved omlægning af rejser tilbyde personer med handicap og personer med nedsat mobilitet alternative tjenester, der passer til deres behov og adskiller sig fra dem, der tilbydes andre passagerer.

5. Den i stk. 1, litra a), og i stk. 3 omhandlede refusion udbetales senest 30 dage efter modtagelsen af ansøgningen. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomhederne accepterer at modtage sådanne ansøgninger gennem bestemte kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling. Refusionen kan være i form af værdikuponer og/eller leveringen af andre tjenesteydelser, forudsat at betingelserne for nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser er tilstrækkeligt fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet, og at passageren indvilliger i at acceptere nævnte værdikuponer og/eller tjenesteydelser. Refusionen af billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker.

6. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular for refusionsanmodninger i henhold til denne forordning den 7. juni 2023. Denne fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.

7. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 6. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om refusion alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder jernbanevirksomheden passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.

Artikel 19

Kompensation

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, er uden at miste retten til befordring berettiget til kompensation fra jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten eller den gennemgående billet anførte afgangssted og endelige bestemmelsessted, som ikke har medført refusion i henhold til artikel 18. Minimumskompensationen for forsinkelse er som følger:

- a) 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
- b) 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

2. Stk. 1 finder også anvendelse for passagerer, der har abonnementskort eller periodekort. Hvis disse passagerer rammes af gentagne forsinkelser eller aflysninger i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, er de berettigede til passende kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger. Disse ordninger angiver kriterierne for bestemmelse af forsinkelse og beregning af kompensation. Forekommer forsinkelser på under 60 minutter gentagne gange i abonnementskortets eller periodekortets gyldighedsperiode, kan forsinkelserne kumuleres, og passagererne kan ydes kompensation i overensstemmelse med jernbanevirksomhedens kompensationsordninger.
3. Uden det berører stk. 2, beregnes kompensation for forsinkelse i forhold til den fulde pris, passageren faktisk har betalt for den forsinkede tjeneste. Når befordringskontrakten gælder en returrejse, beregnes kompensationen for forsinkelse på enten ud- eller returrejsen i forhold til den pris, der er angivet for den pågældende strækning af rejsen på billetten. Hvis prisen på rejsens enkelte strækninger ikke er angivet, beregnes kompensationen i forhold til halvdelen af billetens pris. På samme måde beregnes prisen for en forsinket tjeneste ydet i en hvilken som helst anden form for befordringskontrakt, der berettiger passageren til at rejse i to eller flere efterfølgende etaper, i forhold til den fulde pris.
4. Ved beregningen af forsinkelsen tages der ikke hensyn til en forsinkelse, som jernbanevirksomheden kan påvise er opstået uden for Unionen.
5. Kommissionen vedtager en gennemførelsesretsakt, der fastlægger en fælles formular for kompensationsanmodninger i henhold til denne forordning, senest den 7. juni 2023. Nævnte fælles formular udarbejdes i et format, der er tilgængeligt for personer med handicap og personer med nedsat mobilitet. Nævnte gennemførelsesretsakt vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 38, stk. 2.
6. Medlemsstaterne kan kræve, at jernbanevirksomheder accepterer at modtage ansøgninger om kompensation gennem bestemte kommunikationsmidler, forudsat at ansøgningen ikke giver anledning til forskelsbehandling. Passagerer har ret til at indgive anmodninger ved hjælp af den fælles formular, der er omhandlet i stk. 5. Jernbanevirksomheder må ikke afvise en anmodning om kompensation alene med den begrundelse, at passageren ikke har anvendt denne formular. Hvis en anmodning ikke er tilstrækkelig præcis, anmoder jernbanevirksomheden passageren om at præcisere anmodningen og bistår passageren hermed.
7. Kompensationen for billetprisen betales senest én måned efter indgivelse af kompensationsansøgningen. Kompensationen kan udbetales i form af værdikuponer og/eller andre tjenesteydelser, hvis betingelserne er fleksible, navnlig med hensyn til gyldighedsperioden og bestemmelsesstedet. Kompensationen udbetales kontant på passagerens anmodning.
8. Kompensationen for billetprisen kan ikke reduceres ved fradrag af transaktionsudgifter såsom gebyrer, udgifter til telefon eller frimærker. Jernbanevirksomheder kan indføre en minimumsgrænse, hvorunder kompensation ikke udbetales. Denne grænse må ikke være over 4 EUR pr. billet.
9. Passagerer har ikke ret til kompensation, hvis de blev underrettet om forsinkelsen før køb af billetten, eller hvis forsinkelsen på grund af fortsættelse på en anden forbindelse eller omlægning af rejsen fortsat er på under end 60 minutter.
10. En jernbanevirksomhed er ikke forpligtet til at betale kompensation, hvis den kan godtgøre, at forsinkelsen, den ikkeopnåede tilslutningsforbindelse eller aflysningen er direkte forårsaget af eller uløseligt forbundet med:

- a) ekstraordinære forhold som ikke er forbundet med jernbanedriften, såsom ekstreme vejrforhold, større naturkatastrofer eller større folkesundhedskriser, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge
- b) egen skyld fra passagerens side eller
- c) en tredjeparts handling, som jernbanevirksomheden trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger den ikke har kunnet afværge, f.eks. personer på sporene, kabeltyveri, nødsituationer på toget, retshåndhævelsesaktiviteter, sabotage eller terrorisme.

Strejker blandt jernbanevirksomhedens personale, handlinger eller undladelser fra en anden virksomheds side, som bruger samme jernbaneinfrastruktur, og handlinger eller undladelser fra infrastrukturforvalteres og stationslederes side er ikke omfattet af undtagelsen i første afsnit, litra c).

Fra DSB's Basisrejsetidsgaranti:

Til dig, der:

- Rejser med billet, rejsekort, Pendler20 eller Rejsepas.
- Rejser med fjern-, regional eller S-tog i Danmark
- Og er blevet mere end 30 minutter forsinket til din bestemmelsesstation

Fordele:

- Du kan vælge, om du vil have en billet til en ny rejse på samme strækning eller have penge ind på din NemKonto

Når din ankomsttid er mere end 30 minutter forsinket

Du kan søge kompensation hvis, du er:

- Forsinket mere end 30 minutter på din rejse med fjern-, regional- eller S-tog (DSB eller DSB i kombination med Arriva, Nordjyske Jernbaner eller Skånetrafikken) i Danmark og
- har du rejst med billet eller rejsekort.

Det er ankomsttiden på din bestemmelsesstation (altså den sidste station, du ankommer til) og ikke tidspunktet for din afrejse, der afgør, hvor meget du er forsinket. Dette gælder både, hvis du kun rejser med DSB, og hvis du rejser med DSB i kombination med andre jernbanevirksomheder.

Rejser du med DSB og en privatbane/letbane/metro kan du også få rejsetidsgaranti, men efter andre regler. Søg om Rejsetidsgaranti på samme måde, som hvis du rejser med DSB.

Er der forsinkelser over 30 minutter med andre transportmidler, fx bus før eller efter togrej- sen, og toget er mindre end 30 minutter forsinket, kan du ikke få kompensation.

Fx rejser du fra København H til Præstø og tager toget fra København til Næstved og vi- dere med bus fra Næstved til Præstø. Toget er 15 minutter forsinket i ankomsten til Næst- ved, og bussen til Præstø er kørt. Så kan du ikke få kompensation.

Søg Basis Rejsetidsgaranti

Du bør hurtigst muligt søge om Basis Rejsetidsgaranti efter din forsinkede rejse og sende dokumentation for rejsen (dvs. billet eller kort i kopi, eller kopi af aktivering af rejsedag eller original) sammen med ansøgningen. Retten til kompensation forældes efter 3 år.

Se hvordan du ansøger

Din kompensation afhænger af, hvor forsinket du blev

Størrelsen på din kompensation, afhænger af, hvor meget du er blevet forsinket på din rejse.

Har du krav på kompensation, kan du vælge enten:

- At få din kompensation som en ny billet.
Denne billet udstedes til samme strækning og i samme rejseretning, som du blev forsinket på. Rejsetidsgarantibillet kan kun udstedes til stationer hos DSB, Arriva el- ler Skånetrafikken. Billetten er gyldig til rejser med tog, bus og metro i de zoner som er angivet på billetten. En Rejsetidsgaranti-billet er gyldig i 6 måneder efter billet- tens udstedelse. Vælger du at få en ny billet, kompenserer vi ikke Pladsbillet.
- At få indsat penge på din NemKonto som kompensation. Beløbet beregnes ud fra for- sinkelsens størrelse.

• Se kompensation

• Din kontante kompensation regnes sådan ud

Forsinkelse	Kompensation
30 minutter eller mere	50% af rejsens pris
60 minutter eller mere	75% af rejsens pris
90 minutter eller mere	100% af rejsens pris

- Du vil få indsat pengene på din NemKonto, hvis du har oplyst dit cpr-nr. på ansøg- ningsskemaet. Ellers udstedes automatisk en ny billet til samme strækning.

Sådan fastsættes rejsens pris for særlige billetter og kort

Billettype	Pr. enkeltrejse
Rejsekort for værnepligtige	140 kr.
Værnepligtiges indkaldelse	140 kr.
Forsvarets dag	140 kr.
DSB Gæstebillet DSB 1'	204 kr.
DSB Gæstebillet Standard	137 kr.
Rejsetidsgarantibillet DSB 1'	204 kr.
Rejsetidsgarantibillet Standard	137 kr.
Pensionistkort (DOT)	Ny Rejsetidsgarantibillet

Du er berettiget til kompensation, hvis:

- Du ankom mere end 30 minutter senere end planlagt, og forsinkelsen opstod på din rejse med DSB, eller DSB i kombination med Arriva eller Nordjyske Jernbaner.
- Eller du ankom mere end 60 minutter senere end planlagt, og forsinkelsen opstod på din rejse med DSB i kombination med øvrige jernbanevirksomheder.

Du kan ikke søge om kompensation via DSB Basis Rejsetidsgaranti, hvis:

- Forsinkelsen opstod i en bus.
- Du har valgt ikke at rejse med DSB.
- Du er tilmeldt DSB Pendler Rejsetidsgaranti.

Hvilken station rejste du fra? *

Hvornår havde du planlagt at rejse? *

Eksempel: 01-01-2021 14:35. Brug eventuelt kalenderfunktionen til højre.

Hvilken station rejste du til? *

Hvornår havde du planlagt at ankomme? *

Eksempel: 01-01-2021 14:35. Brug eventuelt kalenderfunktionen til højre.

Hvornår var din faktiske ankomst? *

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Da jeg den 18. august 2023 skulle til Virum med afgang fra Nyborg ved 13-tiden, forløb rejsen sådan, at jeg efter konstante udskydelser af afgang og efter næsten 4 timers venten på Nyborg Station (nedfalden køreledning) endelig kunne komme med et tog - som dog viste sig ikke at køre længere end til Slagelse. På Slagelse station stod folk som sild i en tønde, DSB "forsøgte", som det hed, at skaffe togbusser, men det forlød også, at problemet næppe var løst før midnat - klokken var her omkring 18. Jeg kunne altså ikke komme videre og nå frem med DSB foreløbigt - og kunne ikke få svar på, hvornår jeg kunne komme videre. Derfor valgte jeg NATURLIGVIS at forsøge at finde en anden løsning - i stedet for at stå måske yderligere 4-5 timer på Slagelse Station - så jeg kunne nå frem uden yderligere forsinkelser - og jeg betalte 200 kr. for et lift, fordi vi strandede passagerer heldigvis forsøgte at hjælpe hinanden i en kaotisk situation.

DSB anerkendte efterfølgende min ret til en rejsetidsgarantibillet for denne rejse og sendte mig en sådan. DSB refunderede også de pladsbilletter, jeg løbende havde købt i forbindelse med udskydelserne. Man anerkendte således 100%, at jeg havde ret til en ny billet.

MEN - og her kommer min anke, som i den grad må siges at være en principiel sag:

I foråret 2023 var jeg også på en rejse fra Nyborg til Virum, hvor forsinkelserne på samme måde udløste retten til en rejsetidsgarantibillet. Også her anerkendte DSB 100%, at jeg havde krav på en rejsetidsgarantibillet. Således burde jeg i dag have haft to rejsetidsgarantibilletter.

MEN - da jeg tilfældigvis på netop rejsen den 18. august, hvor DSB ikke formåede at transportere mig

længere end til Slagelse, benyttede rejsetidsgarantibilletten fra i foråret, har jeg åbenbart "spildt" en billet til Virum på en 5 timers tur til Slagelse ...

For man nægter mig erstatning for denne, selvom den jo aldrig er blevet brugt på en rejse til Virum.

Efter TO mislykkede rejser, hvor jeg således har haft krav på tilsammen TO erstatningsbilletter, står jeg altså nu tilbage med kun EN rejsegarantibillet - uden at være kommet til Virum, som jo var målet, og som billetterne er udstedt på ...

Jeg har også været omkring Kundeambassadøren, der kommer med mærkværdige forklaringer, som fx at jeg jo "valgte at stå af i Slagelse" (jeg kunne jo ikke andet, da toget ikke kørte længere, og der ingen togbusser var at få), at jeg jo "valgte at få en ny billet frem for en mindre økonomisk compensation" osv. Argumenter, som jeg anser for værende irrelevante og direkte selvmodsiggende, når DSB to gange rent faktisk har anerkendt min ret til en rejsetidsgarantibillet.

Det er for mig meget enkelt:

TO GANGE har jeg haft en mislykket rejse, som DSB har anerkendt, at jeg havde krav på en rejsetidsgarantibillet for. Jeg BURDE således nu have TO rejsetidsgarantibilletter. Men står nu tilbage med kun EN.

Jeg frarøves således en gratis rejse, fordi jeg tilfældigvis ikke betalte for den mislykkede rejse nummer to, men i stedet (desværre) valgte at "spilde" en rejsegarantibillet til Virum på en tur til Slagelse, der sammenlagt varede cirka 5 timer

Da jeg er førtidspensionist og rejser billigt, er det for mig ikke et spørgsmål om penge, men det helt principielle i, at man - efter to gange forsinkelser på flere timer - blot inddrager en gratis rejse, fordi man som kunde tilfældigvis benytter en rejsetidsgarantibillet på endnu en mislykket rejse.

Det er en hån mod passagerer, der forsinkes i flere timer, på den måde at inddrage en gratis rejse, som DSB selv har anerkendt, at man har krav på. Jeg ønsker denne mærkværdige praksis drøftet internt og ændret, og jeg ønsker en rejsetidsgarantibillet Nyborg-Virum, sådan som DSB har anerkendt, at jeg har krav på."

Indklagede anfører følgende:

" DSB kan oplyse, at klager i forbindelse med en togforsinkelse den 18. august 2023 på en rejse fra Nyborg til Virum har ansøgt om DSB Basis Rejsetidsgaranti.

Når der ansøges om DSB Rejsetidsgaranti, har kunden valget mellem økonomisk kompensation eller en ny billet til den rejse, hvor kunden blev forsinket. Følgende fremgår af DSB's hjemmeside om Basis Rejsetidsgarant:

DSB Rejsetidsgaranti

Til dig, der:

- Rejser med billet, rejsekort, Pendler20 eller Rejsepas.
- Rejser med fjern-, regional eller S-tog i Danmark
- Og er blevet mere end 30 minutter forsinket til din bestemmelsesstation

Fordele:

- Du kan vælge, om du vil have en billet til en ny rejse på samme strækning eller have penge ind på din NemKonto

Søg Basis Rejsetidsgaranti

Du bør hurtigst muligt søge om Basis Rejsetidsgaranti efter din forsinkede rejse og sende dokumentation for rejsen (dvs. billet eller kort i kopi, eller kopi af aktivering af rejsedag eller original) sammen med ansøgningen. Retten til kompensation forældes efter 3 år.

[Se hvordan du ansøger](#)

Din kompensation afhænger af, hvor forsinket du blev

Størrelsen på din kompensation, afhænger af, hvor meget du er blevet forsinket på din rejse.

Har du krav på kompensation, kan du vælge enten:

- At få din kompensation som en ny billet.
Denne billet udstedes til samme strækning og i samme rejseretning, som du blev forsinket på. Rejsetidsgarantibillet kan kun udstedes til stationer hos DSB, Arriva eller Skånetrafikken. Billetten er gyldig til rejser med tog, bus og metro i de zoner som er angivet på billetten. En Rejsetidsgaranti-billet er gyldig i 6 måneder efter billetens udstedelse. Vælger du at få en ny billet, kompenserer vi ikke Pladsbillet.
- At få indsat penge på din NemKonto som kompensation. Beløbet beregnes ud fra forsinkelsens størrelse.

Din kontante kompensation regnes sådan ud

Forsinkelse	Kompensation
30 minutter eller mere	25% af rejsens pris
60 minutter eller mere	50% af rejsens pris
90 minutter eller mere	75% af rejsens pris
120 minutter eller mere	100% af rejsens pris

Du vil få indsat pengene på din NemKonto, hvis du har oplyst dit cpr-nr. på ansøgningskemaet. Ellers udstedes automatisk en ny billet til samme strækning.

Sådan fastsættes rejsens pris for særlige billetter og kort

Billettype	Pr. enkeltrejse
Rejsekort for værnepligtige	140 kr.
Værnepligtiges indkaldelse	140 kr.
Forsvarets dag	140 kr.
DSB Gæstebillet DSB 1'	204 kr.
DSB Gæstebillet Standard	137 kr.
Rejsetidsgarantibillet DSB 1'	204 kr.
Rejsetidsgarantibillet Standard	137 kr.

[DSB Rejsetidsgaranti | Kompensation ved 30 min. Forsinkelse](#)

Klager har valgt muligheden for at få en Rejsetidsgarantibillet frem for økonomisk kompensation, og DSB har sendt en Rejsetidsgarantibillet til klager. Som billet til rejsen benyttede klager en Rejsetidsgarantibillet, som hun havde modtaget fra DSB i forbindelse med en forsinkelse på en tidligere rejse.

Klager er dermed blevet kompenseret for forsinkelsen den 18. august i overensstemmelse med DSB's regler for Rejsetidsgaranti. DSB kan derfor ikke tilbyde klager yderligere kompensation.

DSB kan ikke imødekomme klagers krav om at få tilsendt to Rejsetidsgaranti billetter, da klager allerede har benyttet den tidligere modtagne Rejsetidsgarantibillet, som betaling for rejsen foretaget den 18. august."

Hertil har klageren gjort gældende:

"Der er ikke noget nyt for mig i deres svar. Jeg har benyttet en rejsetidsgarantibillet på en rejse, der udløste en rejsetidsgarantibillet, fordi jeg aldrig nåede frem.

Jeg har således været på TO rejser, der hver især (erkender DSB jo også) udløste en rejsetidsgarantibillet - på den første af dem nåede jeg frem med forsinkelse, og på den anden nåede jeg aldrig frem, men nåede kun fra Nyborg til Slagelse på 4-5 timer. Det er således TO mislykkede rejser, der hver især - erkender DSB jo også - hver især udløser en rejsetidsgarantibillet.

Der er INGEN logik i på den måde at "straffe" mig for tilfældigvis at have benyttet en rejsetidsgarantibillet på en rejse, hvor jeg aldrig nåede frem. Havde jeg derimod købt en billet til netop denne rejse, havde jeg jo i dag stået med TO rejsetidsgarantibilletter.

At jeg i begge tilfælde har valgt erstatningsbillet i stedet for økonomisk kompensation er for mig helt underordnet. Jeg har ikke fået det, DSB har lovet mig:

EN erstatningsbillet pr. mislykket rejse."

Til dette har DSB svaret:

"DSB er enig i, at klager er berettiget til Rejsetidsgaranti, for de to forsinkelser, som klager har haft på rejser med DSB. DSB har derfor også i begge tilfælde sendt en Rejsetidsgarantibillet til klager, da klager havde valgt denne kompensationsform. DSB kan ikke tilbyde klager endnu en Rejsetidsgarantibillet, da to forsinkelser ikke kan kompenseres med tre Rejsetidsgarantibilletter."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nilesen
Nævnensformand